

## DAFTAR PUSTAKA

- Acharya, M. 2010. **Positioning of Ethnic Restaurants in Finish Business Environment.**Bachelor"s Thesis. Haaga-Hella University of Applied Sciences. Degree programme forInternational Business.
- Altinay L. & Paraskevas A. 2008. **Planning Research in Hospitality and Tourism.** 1st ed .Oxford: Elsevier Ltd.
- As'ad. 1995. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Anwar.H.,2013, *Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Semangat Kerja Pegawai Kantor Imigrasi Kota Samarinda* eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (1): 348-358ISSN 0000-0000 ,ejournal.ip.fisip-unmul.org© Copyright 2013
- .Bakotić and babic, 2013, *Relationship between Working Conditions and Job Satisfaction: The Case of Croatian Shipbuilding Company* ,*International Journal of Business and Social Science* Vol. 4 No. 2; February 2013
- Barlow, J & Moller, C. 2008. **A Complaint is a gift.** (2nd ed.) SanFrancisco, California: Berett Koehler.
- Bateson, J & Hoffman, K. 2000. **Managing Service Marketing.** Boston: Dryden press
- BOUHENI,F.B., 2013, *The effects of supervision on banking performance Europeanevidence*"*Governance & Control in Finance & Banking: A New Paradigm for Risk & Performance*"Paris, France, April 18-19, 2013
- Budiyanto, F. X, 1999, *Manajemen perkantoran Modern*, Binarupa Angkasa, Jakarta.
- Burrow, J & Everard, K. 2004. **Business Principles and Management.** 12th ed. USA:Thomson.
- Dessler, G. 2000. *Manajemen Personalia*. Edisi 3. Terjemahan Agus Dharma.Jakarta: Erlangga.
- Dru, S. 2000. **Customer Satisfaction: practical tools for building important relationship.** 3<sup>rd</sup>ed. Canada: Course technology crisp.
- Erawati,F.,2014, *Pengaruh Supervisi, Lingkungan Kerja Dan Insentive Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Terhadap Account Representative (AR) Pada KPP Madya DKI Jakarta*,
- Gautam, S. 2011. **Strategic brand creation for yeti Nepal.** Arcada University of AppliedSciences. International Business, Helsinki.
- Jurnal Bisnis dan Manajemen Eksekutif* Vol. 1 No. 1, 2014, artikel 5
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran. Universitas Diponegoro.
- Hasibuan. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Askara :Bandung.

- Hendri, E., 2012, *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt Asuransi Wahana Tata Cabang Palembang*, Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol. 9, No.3, Oktober 2012 : 1 -16
- Heyzer, J & Render, B. (2001). *Prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Jenkins, G. D., Mitra, A., Gupta, N., & Shaw, J. D. 1998. *Are financial incentives related to performance? A meta-analytic review of empirical research* *Journal of Applied Psychology*, 83, 777–787.
- Kandampully. J, Mok. C & Sparks. B, 2001. Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. 10, Alice Street, Binghamton: The Haworth Hospitality press.**
- Kartono, Kartini, 2002, *Pimpinan dan Kepemimpinan*, cetakan kesepuluh, PT Raja Grafindo Perada Jakarta.
- Khoiriyah, Lilik, 2009. *Pengaruh Upah dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Aji Bali Jayawijaya Surakarta*, (online), <http://id.pdfsb.com/> diakses pada 6 Desember 2012.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2001. Wrong Veronica. Principles of Marketing. 4th ed. Edinburghgate, Harlow England: Pearson Education Ltd.**
- Kumar, R. 2008. Research Methodology. 2nd ed. Ansari Road, New Delhi: APH Publishing Corporation.**
- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Penerbit: Remaja Rosda Karya. Bandung
- Mas'ud, Fuad., 2004, *Survei Diagnosis Organisasional Konsep & Aplikasi*, Undip, Semarang
- Moekijat, 2002, *Tata Laksana Kantor*, Mandar Jaya Bandung.
- Murtie, Afin. (2012). *Menciptakan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dengan Training, Coaching dan Mentoring*. Jakarta. Laskar Aksara.
- Nitisemito, S, Alex, 1996, *Manajemen Personalia*, Ghalia, Jakarta.
- Prahastuti, Lina. 2011. *"Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Produk terhadap kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan loyalitas Konsumen Indosat"*. Universitas Diponegoro.
- Rivai, Veithzal. 2007. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Perkantoran Suatu Pengantar*. Mandar Maju. Bandung.
- Sedarmayanti. (2006). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Bandung*. Mandar Maju

- Simamora, Hery, 2001, *Manajemen Sumber Daya dan Manusia*, Edisi Kedua Cetakan Ketiga, bagian Penerbit STIE, Yogyakarta.
- Soegihartono,A.,2012, *Pengaruh Kepemimpinan dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja dengan Mediasi Komitmen (di PT Alam Kayu Sakti Semarang)*, Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol.3, No. 1, April 2012, 123-140 ISSN 2087-1090
- Srimulyo, Koko. 1999. *Analisis Faktor-faktor Pengaruh terhadap Kinerja Perpustakaan di Kotamadya Surabaya*.Tesis tidak diterbitkan. Surabaya:Program Pascasarjana Ilmu Manajemen Universitas Airlangga.
- Toly, Agus A. 2001. *"Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Turnover Intentions pada Staf Kantor Akuntan Publik."* Dalam Jurnal Akuntansi dan Keuangan Universitas Kristen Petra Surabaya vol. 3 no. 2, hal 102-125.
- Yunanda ,M,A., *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan (studi pada perum jasa tirta i malang bagian laboratorium kualitas air)*,Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya Jl. MT. Haryono 165 Malang
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Edisi Tiga. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wilson, Carol. (2012). *Performance Coaching : Metode Baru Mendongkrak Kinerja Karyawan*. Jakarta : PPM.
- Wursanto, Drs. Ig, 2003, *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Wursanto, Ignasius. 2009. *Dasar–Dasar Ilmu Organisasi*. Edisidua. Yogyakarta: Andi